

# 塩沢信用組合 保険募集指針

当組合では、公正な保険募集を行うために、以下のとおり「保険募集指針」を定めるとともに、適正な保険募集を行うよう努めてまいります。

## ■保険募集に関する法令の遵守と当組合の責任について

- ・保険募集に際して、保険業法をはじめとする各種法令等の遵守に努めてまいります。
- ・万一、法令等に違反して保険募集を行ったことによりお客さまに損害を与えた場合には、当組合は募集代理店としての販売責任を負うことを、お客さまに明示いたします。

## ■保険募集の際にお客さまにお伝えすること

- ・当組合が募集を行う保険商品の引受保険会社の商号や名称を、お客さまに明示いたします。
- ・同一種目の保険商品を複数取り扱っている場合には、お客さまが自主的なご判断により保険商品を選択できるために必要な情報を、お客さまに提供いたします。
- ・保険契約の引き受けならびに保険金や解約返れい金等の支払いは保険会社が行うこと、引受保険会社が経営破綻した場合の取扱い等その他の保険契約に係るリスクの所在について、お客さまに適切に説明いたします。

## ■保険契約締結後の業務および苦情・相談の受付について

- ・保険契約に関する苦情や相談等の受付窓口を、お客さまに明示いたします。
- ・保険契約を締結いただいた後に当組合が行う保険契約に係る業務の内容を、お客さまに明示いたします。
- ・当組合が募集を行った保険契約に係るお客さまからのご契約内容のご照会、保険金等の支払い手続きに関する照会等を含むお客さまからの苦情・相談に対して、適切に対応いたします。
- ・なお、ご照会や苦情・相談の内容によりましては、引受保険会社の受付窓口をご案内する、または引受保険会社と連携して対応させていただくこともございます。

## ■お客さま対応事項の管理について

保険募集時のお客さまへのご説明事項や、苦情・相談に係るお客さまへのご対応事項につきまして、面談内容を記録させていただくとともに、保険募集時のお客さまへのご説明に係る記録については、保険期間が終了するまで保存するなど、お客さま対応を適切に行うための管理を行います。

## ■お問い合わせ窓口

保険契約に関するご照会や苦情・相談につきましては、当組合営業店、または下記のお問い合わせ窓口までご連絡ください。

塩沢信用組合本部 電話025-782-1201

フリーダイヤル 0120-600283

【受付時間】 平日9:00~17:00